



Provincie Noord-Holland

POSTBUS 3007 | 2001 DA HAARLEM

Mevrouw M. Cramer-Joren
Krullenlaan 2
2061 JJ Bloemendaal

Gedeputeerde Staten

Uw contactpersoon

dhr R. Postma

BEL/MOB

Telefoonnummer +31235143403

postmar@noord-holland.nl

1 | 2

Verzenddatum

20 APR. 2018

Kenmerk

1053525/1067848

Uw kenmerk

Betreft: Klachten over de RegioRijder

Geachte mevrouw Cramer,

De provincie heeft eind vorig jaar en begin van dit jaar een aantal brieven van uw inmiddels overleden echtgenoot, ontvangen. Wij betuigen nogmaals onze innige deelneming met uw verlies.

Uw dochter heeft, namens u, aangegeven dat u het op prijs stelt dat de provincie alsnog een reactie geeft op de klachten in zijn brieven van 8 en 27 november 2017 en 24 februari 2018. Hieronder gaan wij puntsgewijs in op de daarin genoemde punten.

Op de vraag of de brieven van 8 en 27 november 2017 door de provincie zijn ontvangen, antwoorden wij bevestigend. Ze zijn, tegen de gebruikelijke procedure in, niet aan gedeputeerde Elisabeth Post voorgelegd, maar bij een behandelend ambtenaar terechtgekomen. Omdat de provincie Noord-Holland geen opdrachtgever voor de RegioRijder is, dat zijn de gezamenlijke gemeenten in de regio Zuid-Kennemerland, zijn de brieven voor behandeling doorgestuurd naar de penvoerder van het contract, zijnde de gemeente Haarlem. Wij hebben daarbij nagelaten om uw echtgenoot te informeren over deze gang van zaken. Wij bieden u onze oprechte excuses aan voor onze gebrekkige communicatie.

In de derde brief van 24 februari jl. wordt een aantal vragen gesteld. Op de eerste drie inhoudelijke vragen (*Hoe lang denkt u nog het in-adequate systeem van de RegioRijder in de lucht te houden?, Is het niet inmiddels tijd voor het ontbinden van het contract met Connexxion? en Of is het tijd om een boete op te leggen aan Connexxion, gelijk aan hoe de overheid met NS om gaat?*) kunnen wij u geen antwoord geven, omdat wij (de provincie) er niet over gaan. Zoals wij hebben toegelicht in de vorige alinea, zijn de gemeenten in Zuid-Kennemerland verantwoordelijk voor het contract van de RegioRijder, en is de gemeente Haarlem hierin penvoerder.

De andere vragen uit de brief van 24 februari kunnen wij wel beantwoorden:

Postbus 3007
2001 DA Haarlem
Telefoon (023) 514 3143
Fax (023) 514 3030

Dreef 3

2012 HR Haarlem
www.noord-holland.nl
Kvk nummer 34362354
Btw nummer NL.0010.03.124.B.08

1. het antwoord op de vraag *Heeft u mijn brief wel persoonlijk ontvangen?* is ontkennend. Hier is iets mis gegaan bij de verwerking van de ingekomen brief. Het is gebruikelijk dat een brief die persoonlijk aan de gedeputeerde gericht is, ook aan haar als eerste wordt overhandigd, als zij over het onderwerp gaat. Als de klacht gaat over een contract waar de provincie niet over gaat, is het gebruikelijk dat wij de klager berichten dat de brief wordt doorgestuurd;
2. zie voor het antwoord op de vraag *En waarom heb ik geen reactie of - op zijn minst - een ontvangstbevestiging van u ontvangen?* ons antwoord bij punt 1. Als wordt geconstateerd dat de klachten gaan over een onderwerp waar de provincie niet over gaat, wordt de brief naar de betreffende instantie gestuurd die er wel over gaat. Dit om te voorkomen dat onze inwoners van het kastje naar de muur wordt gestuurd. Dit laat onverlet dat wij uw man een ontvangstbevestiging hadden moeten sturen en uw man hadden moeten informeren over het doorzenden van de brief naar de gemeente Haarlem;
3. de vraag *Waarom is mijn brief, zonder dit met mij te overleggen, doorgestuurd aan de gemeenten Haarlem en Bloemendaal?* hebben wij proberen te beantwoorden bij de punten 1 en 2;
4. wij kunnen geen inhoudelijke reactie geven op de vraag *En wanneer kan ik een inhoudelijke reactie tegemoet zien op mijn eerdere brief?* omdat de provincie niet over het contract van de RegioRijder gaat. Wij hebben bij de gemeente Haarlem nagevraagd of zij inhoudelijk hebben gereageerd op de klachten. De gemeente Haarlem heeft desgevraagd laten weten de brief te hebben doorgestuurd naar de gemeente Bloemendaal. Deze laatste heeft ons bericht dat zij op 13 december 2017 (kenmerk 2017023991) heeft gereageerd op de klachten. Mocht u nog vragen hebben over deze beantwoording, dan kunt u contact opnemen met de behandelend ambtenaar van de gemeente Bloemendaal, mevrouw E. Smit (023-5225739).

Wij bieden u nogmaals onze excuses aan voor de gang van zaken en de gebrekkige communicatie onzerzijds. Wij zullen een afschrift van deze brief versturen aan Provinciale Staten van Noord-Holland.

Hoogachtend,
Gedeputeerde Staten van Noord-Holland,


provinciesecretaris

R.M. Bergkamp


voorzitter

J.W. Remkes

Deze beslissing is namens gedeputeerde staten genomen door het lid van het college dat met dit onderwerp is belast.